

УДК 004.04

Х.Я. Колесник, Гарматій Н.М. к.е.н.

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

АРХИТЕКТУРА CRM РІШЕНЬ

K.Y. Kolesnyk, N.M. Harmatij, Ph.D., Assoc. Prof.

ARCHITECTURE OF CRM SOLUTION

OpenERP–ERP(Enterprise Resource Planning) і CRM(Customer Relationship Management) система це програмне забезпечення(ПЗ) з відкритим кодом для управління підприємством, що поширюється по ліцензії GPL(General Public License, вільна ліцензія на ПЗ, орієнтована на серверні веб-програми) Особливості CRM в OpenERP це гнучкість і значний розвиток в управлінні всіма аспектами партнерських відносин. За допомогою аналітичних інструментів відслідковуються продуктивність, автоматизація даних та процесів, що призводять компанію до підвищення ефективності. У OpenERP, інформацією обмінюються за допомогою електронної пошти, календарів і гаджетів з мінімальною дезорганізації діяльності при першому використанні системи

Основою функціонування CRM-системи є централізована база даних (БД), що обслуговує весь процес взаємовідносин з клієнтами на всіх його етапах. У зв'язку з цим, найбільш поширеною реалізацією, що забезпечує максимально ефективну організацію, є використання клієнт-серверного принципу взаємодії. Додаток, як правило реалізовано у формі «тонкого» клієнта, тобто користувачі отримують доступ до інформації, що зберігається в централізованій базі даних за допомогою веб-браузера.

Аналітична частина функціоналу CRM-серверу може включати в себе дві складові частини: системи управління базами даних (СУБД) для зберігання і базової обробки інформації та інструменти OLAP (online analytical processing, аналітична обробка в реальному часі) - технологія обробки інформації, що включає оформлення і публікацію звітів і документів. Однією з форм функціонування CRM-систем є оренда. У такому випадку все програмне забезпечення, необхідне для роботи CRM, надається постачальником і знаходиться на його сервері. Доступ до нього здійснюється компанією-замовником на основі оренди. Окрім програмного забезпечення провайдер послуг надає апаратні платформи, мережеву інфраструктуру та забезпечує навчання персоналу. Найчастіше це дорогі, готові або адаптовані під конкретного замовника системи. Іншою формою функціонування є розгортання системи з використанням інфраструктури організації замовника. У такому випадку на службу інформаційних технологій покладается не тільки підтримка працездатності та стабільності системи, але і, як правило, її допрацювання.

Використання CRM-систем є доцільним для багатьох фірм, однак найбільшу користь CRM приносять компаніям із B2B взаємодією «business-to-business», що використовує метод прямих продажів товарів і послуг кінцевому споживачеві, особливо, у випадках, коли бізнес компанії побудований на операціях з тривалим циклом їх здійснення. Можливість відстежити історію роботи з клієнтом, спрогнозувати його реакцію – усі ці показники збільшують шанси компанії на успішне завершення угоди